



03.12.2024

Asia/4

## § 30

### Taloushallintopalveluliikelaitoksen vuoden 2024 talousarvion toteutumattomat sitovat toiminnan tavoitteet

HEL 2024-014797 T 02 02 01

#### Päätös

Taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunta päätti merkitä tiedoksi taloushallintopalveluliikelaitoksen selvityksen toteutumatta jäävistä sitovista toiminnan tavoitteista vuonna 2024 ja lähettää sen tiedoksi kaupunginhallitukselle.

#### Esittelijä

toimitusjohtaja  
Anniina Kitula

#### Lisätiedot

Mari Kärnä, talouspäällikkö, puhelin: 09 310 25106  
mari.karna(a)hel.fi

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

#### Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

#### Esittelijän perustelut

Talousarvion noudattamisohjeiden mukaan lauta- ja johtokuntien on annettava selvitys toteutumatta jääneistä sitovista toiminnan tavoitteista siten, että selvitykset voidaan käsitellä kaupunginvaltuustossa ennen tilinpäätöksen allekirjoittamista. Em. selvitysten tulee olla kaupunginkansliassa viimeistään 23.1.2025.

Taloushallintopalveluliikelaitoksen vuoden 2024 talousarvion sitovia toiminnan tavoitteita oli kaksi: tilikauden tulos on 10 000 euroa ja asiakastyytyväisyys on vähintään 4,00. Asiakastyytyvyyden osalta talousarvion sitova toiminnan tavoite 4,0 jäi saavuttamatta. Taloushallintopalvelun vuoden 2024 asiakastyytyvyyden tulos on 3,31 (asteikolla 1-5). Tulos parani edelliseltä vuodelta, jolloin se oli 3,25.

Vuoden 2024 asiakastyytyvyyden tulos muodostuu sisäisille asiakkaille toteutetun kvartaalikyselyn ja palveluhallinnan palautekyselyn yh-



03.12.2024

Asia/4

teistuloksesta. Laskennassa huomioidaan kyselyiden vastaajamäärät ja tulos lasketaan eri kyselyiden vastaajien suhteessa.

Asiakaskokemuksen mittaamisessa siirryttiin asteikkoon 1-6 aikaisemman 1-5 sijasta. Muutoksen tavoitteena on saada tarkempaa palautetta toiminnan kehittämistä varten. Asteikon muutoksen on ennakoitu jonkin verran laskevan saatavia tuloksia, koska neutraalia arviota 3 ei voi antaa.

Puhelinpalveluiden asiakastyytyväisyyden tuloksen puuttuminen vuoden 2024 tuloksista saattaa vaikuttaa kokonaistulokseen, sillä puhelinpalvelujen tulokset ovat aikaisemmin nostaneet kokonaistulosta. Vuonna 2023 puhelinpalvelujen asiakastyytyväisyys oli 4,2.

Esittelijä

toimitusjohtaja  
Anniina Kitula

Lisätiedot

Mari Kärnä, talouspäällikkö, puhelin: 09 310 25106  
mari.karna(a)hel.fi

## Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

## Tiedoksi

Kaupunginkanslia